

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Indonesia adalah salah satu negara berkembang yang tengah gencar-gencarnya melakukan pembangunan di berbagai jenis bidang dalam negeri. Dalam rangka pembangunan tersebut, tentunya dana yang dibutuhkan oleh pemerintah Indonesia tidaklah sedikit. Dapat diketahui bahwa di Indonesia, pendapatan negara diperoleh dari sektor internal dan sektor eksternal. Di sektor internal pendapatan negara didapat dari penerimaan pajak, sedangkan untuk di sektor eksternal, pendapatan negara didapat dari pinjaman luar negeri (Kusuma dan Yushita, 2017).

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak merupakan iuran wajib yang diperoleh dari wajib paja (baik badan maupun orang pribadi), berdasarkan peraturan perpajakan yang bersifat memaksa dan tidak mendapatkan imbalan, dimana iuran tersebut diperuntukkan untuk pembangunan nasional guna terciptanya kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia. Dalam perpajakan, melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan tahapan terakhir dalam siklus kewajiban wajib pajak (<http://pajak.go.id>). Surat Pemberitahuan (SPT) menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.28 Tahun 2007 ialah surat yang digunakan untuk melaporkan perhitungan pajak yang dilakukan oleh wajib pajak dan berpedoman pada peraturan perpajakan.

Pada tahun 2017, penerimaan pajak Indonesia melalui Direktorat Jenderal Pajak ditargetkan sebesar Rp 1.385,9 Triliun (<http://pajak.go.id>). Akan tetapi, Direktorat Jenderal Pajak hanya mampu merealisasikan penerimaan pajak sebesar 91% dari target yang telah ditentukan. Perbandingan penerimaan pajak tahun 2016-2017 dapat dilihat dalam Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Realisasi Penerimaan Pajak Direktorat Jenderal Pajak**  
**Tahun 2016-2017**

<b>Tahun</b>	<b>Target (Rp)</b>	<b>Realisasi (Rp)</b>	<b>Persentase (%)</b>
2016	1.355,1	1.105,2	81,56
2017	1.385,9	1.261,1	91

*Sumber:* Data diolah, <http://pajak.go.id> (2018)

Dalam Tabel 1.1 realisasi penerimaan pajak tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar 9,44% jika dibandingkan dengan realisasi tahun 2016. Untuk tahun 2018, Direktorat Jenderal Pajak dituntut untuk meningkatkan lagi penerimaan pajak sebesar Rp 144,1 Triliun (<http://pajak.go.id>). Hal ini menandakan bahwa Direktorat Jenderal Pajak harus memikirkan bagaimana cara untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Kepatuhan wajib pajak artinya perilaku wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya sebagai warga negara dengan memberikan kontribusi bagi pembangunan negara (Ningsih dan Rahayu, 2015). Tetapi pada kenyataannya, kepatuhan bukan hal yang mudah untuk dipraktekkan. Yulitasari dan Suprasto (2017) menyatakan bahwa kepatuhan terhadap pajak merupakan masalah yang sangat penting karena hal tersebut dapat membuat wajib pajak menjadi tidak dan dapat menyebabkan upaya penghindaran maupun penggelapan

pajak yang berakibat pada berkurangnya pendapatan pajak dari sektor penerimaan pajak.

Kepatuhan pelaporan wajib pajak di Indonesia pada tahun 2017 hanya sekitar 60%-70%, dimana kepatuhan tersebut didominasi oleh wajib pajak orang pribadi (<http://pajak.go.id>). Hal ini dikarenakan belum optimalnya wajib pajak dalam melaporkan SPT. Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara, ada sekitar 68.735 wajib pajak orang pribadi yang terdaftar tahun 2017, namun hanya sekitar 60.206 wajib pajak yang efektif. Sedangkan wajib pajak yang melaporkan pajaknya hanya sekitar 29.634. Berikut disajikan data kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Jepara tahun 2015-2017.

**Tabel 1.2**  
**Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Jepara**  
**Tahun 2015-2017**

Uraian	Tahun		
	2015	2016	2017
Wajib pajak orang pribadi yang terdaftar	68.735	78.412	83.875
Wajib pajak orang pribadi yang efektif	60.206	69.322	74.729
Wajib pajak orang pribadi yang melaporkan pajak	23.525	27.233	29.634
Persentase kepatuhan	34,23%	34,73%	35,33%

*Sumber:* Data diolah, KPP Pratama Jepara (2018)

Pada Tabel 1.2, kepatuhan pelaporan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara dari tahun 2015 sampai tahun 2017 terus mengalami kenaikan. Akan tetapi, kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya belum mencapai 50% dari total wajib pajak yang terdaftar. Hal ini tentunya belum sesuai dengan Surat Edaran No. SE-06/PJ/2017 tentang Strategi Peningkatan Kepatuhan Wajib

Pajak dan Penetapan Target Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Tahun 2017 yang menyatakan kepatuhan pelaporan SPT Tahunan harus mencapai 75%. Oleh karena itu diperlukan upaya-upaya untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak, yaitu salah satunya dengan melakukan reformasi sistem administrasi perpajakan (Yulitasari dan Suprasto, 2017).

Salah satu reformasi sistem administrasi perpajakan yang dapat ditempuh oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak yaitu dengan menerapkan sistem pemungutan pajak *Self Assessment System*, artinya wajib pajak diberikan kewenangan dan kepercayaan untuk melakukan tahap perhitungan, pembayaran, dan pelaporan pajaknya secara mandiri (Yulitasari dan Suprasto, 2017). Ada beberapa upaya yang dapat dilakukan guna meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak, yaitu tanggung jawab moral (Yulitasari dan Suprasto, 2017). Wenzel (2005) mengemukakan bahwa tanggung jawab moral adalah perilaku yang dimiliki wajib pajak dan perilaku tersebut berbeda dengan wajib pajak lainnya seperti etika, rasa malu, rasa bersalah, dan rasa cemas.

Berdasarkan penelitian Yulitasari dan Suprasto (2017), semakin tinggi tanggungjawab moral yang dimiliki oleh wajib pajak, semakin tinggi juga kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunannya. Hal tersebut dipertegas oleh Artha dan Setiawan (2016) serta Kawengian, dkk (2017) menyatakan tanggungjawab moral mampu mempengaruhi perilaku patuh wajib pajak dimana apabila tanggungjawab moral tinggi, perilaku patuh wajib pajak untuk melaporkan pajaknya juga akan meningkat.



Pajak di Indonesia dalam pemungutannya dapat dipaksakan, artinya jika seseorang telah memenuhi persyaratan menjadi wajib pajak, baik persyaratan subjektif maupun objektif maka orang tersebut wajib untuk membayar pajak kepada pemerintah. Jika wajib pajak tidak melaksanakan kewajiban dalam melaporkan pajaknya, maka akan diberi sanksi perpajakan (Yulitasari dan Suprasto, 2017). Sanksi perpajakan yang diberikan dapat berupa sanksi administrasi, pidana, ataupun keduanya tergantung pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak. Dengan kata lain, sanksi perpajakan dapat dijadikan alat untuk mencegah terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh wajib pajak (Mardiasmo, 2001).

Ningsih dan Rahayu (2015) serta Tulenan, dkk (2017) menyatakan sanksi perpajakan yang tegas belum cukup membuat wajib pajak jera dan patuh terhadap perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Namun hasil yang berlawanan dihasilkan oleh Yulitasari dan Suprasto (2017) dimana dengan diberlakukannya sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya akan meningkat. Hal sejalan juga diungkapkan Kusuma dan Yushita (2017) bahwa berbagai macam sanksi perpajakan yang berlaku dapat membebani wajib pajak sehingga wajib pajak akan memilih untuk melaporkan pajaknya.

Upaya lain yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak ialah dengan menerapkan sistem *e-filing*. Dengan diterapkannya sistem *e-filing*, hal tersebut dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan pelaporan pajak. Menurut Yulitasari dan Suprasto (2017), sistem *e-filing* merupakan sistem administrasi perpajakan modern dimana dalam pengisian dan

penyampaian SPT dilakukan dengan sistem *online* melalui website Direktorat Jenderal Pajak.

Suherman, dkk (2015) mengemukakan sistem *e-filing* tidak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Hal ini disebabkan kurang maksimalnya penerapan sistem *e-filing* dan pengetahuan pajak mengenai sistem pemungutan pajak yang berlaku saat ini. Beda halnya dengan Agustiniingsih (2016) dimana sistem *e-filing* memberikan kemudahan wajib pajak dalam melaporkan pajaknya dan dapat menghemat pengeluaran biaya dari penggunaan kertas serta dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak dalam pelaporan pajaknya. Pendapat tersebut diperkuat Yulitasari dan Suprasto (2017), dengan adanya penerapan sistem *e-filing* wajib pajak akan diberikan kemudahan, kenyamanan, dan manfaat bagi wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.

Penerapan sistem administrasi perpajakan modern, menuntut wajib pajak untuk lebih memahami peraturan perpajakan dan sistem pemungutan pajak yang berlaku. Wajib pajak dapat dikatakan memahami peraturan perpajakan jika wajib pajak paham betul mengenai aturan perpajakan yang berlaku. Artinya, wajib pajak harus paham mengenai setiap tahap-tahap dalam pengisian SPT, paham mengenai perhitungan pajak, pembayaran pajak, dan melaporkan pajak (Kusuma dan Yushita, 2017).

Kusuma dan Yushita (2017) serta Novitasari, dkk (2017) menjelaskan terpenuhinya kewajiban perpajakan wajib pajak apabila wajib pajak mengetahui dan memahami aturan perpajakan dengan baik. Sejalan dengan Agustiniingsih (2016), semakin paham wajib pajak mengenai peraturan perpajakan, maka akan

meningkatkan sikap patuh wajib pajak dalam melaporkan pajaknya. Akan tetapi, pendapat berbeda dikemukakan Ningsih dan Rahayu (2015), bahwa tidak ada pengaruhnya pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Selanjutnya, upaya yang dapat ditempuh yaitu meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Ningsih dan Rahayu (2015), kualitas pelayanan adalah salah satu bentuk penilaian yang diberikan oleh wajib pajak yaitu berupa kepuasan wajib pajak. Dengan kepuasan yang diperoleh wajib pajak dapat menumbuhkan perilaku patuh dalam diri wajib pajak untuk melaporkan pajaknya. Adanya pelayanan yang memuaskan dan berkualitas maupun membantu wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya (Ningsih dan Rahayu, 2015).

Berdasarkan penelitian Artha dan Setiawan (2016), kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian tersebut dipertegas oleh Mahardika (2015) bahwa peningkatan kualitas pelayanan petugas pajak dapat meningkatkan kepuasan sehingga hal tersebut akan meningkatkan kepatuhannya wajib pajak. Hasil berbeda ditunjukkan dalam penelitian Ester, dkk (2017) bahwa kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurutnya, untuk menyelesaikan masalah tingkat kepatuhan tidak cukup hanya dengan memberikan pelayanan yang terbaik saja, tetapi diperlukannya faktor-faktor pendukung (Ester, dkk, 2017).

Penelitian ini adalah replikasi dari penelitian Yulitasari dan Suprasto (2017). Perbedaannya ialah adanya penambahan 2 (dua) variabel independen (pemahaman

peraturan perpajakan dan kualitas pelayanan) dimana penambahan variabel tersebut sesuai dengan saran yang diberikan oleh Yulitasari dan Suprasto (2017). Penelitian ini dilakukan untuk meneliti tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak orang pribadi. Kurangnya pemahaman wajib pajak dalam mengetahui batas waktu pelaporan SPT. Selain itu, belum maksimalnya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan membuat wajib pajak enggan menyelesaikan kewajiban pajaknya. Perbedaan lainnya terletak pada objek penelitian, dimana peneliti terdahulu dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur 2017, sedangkan dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara 2018.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti mengambil judul: **“Pengaruh Tanggung Jawab Moral, Sanksi Perpajakan, Penerapan Sistem *e-Filing*, Pemahaman Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara)”**.

## **1.2. Ruang Lingkup**

Adapun batasan-batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek: wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara di Jalan Raya Ngabul Km. 9 Ngabul, Tahunan, Jepara.
2. Permasalahan berkaitan dengan tanggungjawab moral, sanksi perpajakan, penerapan sistem *e-filing*, pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara.



### 1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas adalah sebagai berikut:

- a. Apakah tanggungjawab moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak di KPP Pratama Jepara?
- b. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak di KPP Pratama Jepara?
- c. Apakah penerapan sistem *e-filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak di KPP Pratama Jepara?
- d. Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak di KPP Pratama Jepara?
- e. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak di KPP Pratama Jepara?

### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis adanya:

- a. Pengaruh tanggung jawab moral terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak di KPP Pratama Jepara,
- b. Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak di KPP Pratama Jepara,
- c. Pengaruh penerapan sistem *e-filing* terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak di KPP Pratama Jepara,
- d. Pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak di KPP Pratama Jepara, dan

- e. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan pelaporan wajib pajak di KPP Pratama Jepara.

### **1.5. Kegunanaan Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini ialah:

#### **a. Bagi Wajib Pajak**

Dapat dijadikan sebagai gambaran bagi wajib pajak mengenai kepatuhan pelaporan wajib pajak sehingga wajib pajak dapat meningkatkan lagi kepatuhannya dalam melaporkan pajak.

#### **b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara**

Diharapkan mampu dijadikan bahan pertimbangan KPP Pratama Jepara dalam meningkatkan kepatuhan pelaporan wajib pajak khususnya yang berkaitan dengan tanggungjawab moral, sanksi perpajakan, penerapan sistem *e-filing*, pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan.

#### **c. Bagi Direktorat Jenderal Pajak**

Dapat dijadikan bahan referensi untuk menentukan kebijakan-kebijakan yang efektif dan efisien dalam upaya peningkatan kepatuhan pelaporan wajib pajak khususnya yang berkaitan dengan tanggungjawab moral, sanksi perpajakan, penerapan sistem *e-filing*, pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan.

#### **d. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Dapat dijadikan bahan referensi peneliti selanjutnya dalam penyusunan dan pengembangan penelitian yang sama di masa mendatang.